

Klachtenregeling Versa Welzijn

Versa Welzijn heeft graag tevreden cliënten. Wij proberen onze diensten zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van degenen die van onze dienstverlening gebruikmaken.

Ondanks dit streven kan het toch gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. Wij hopen dat u ons daarover informeert, zodat wij kunnen proberen er iets aan te doen.

Hoe kunt u een klacht indienen?

1 U bespreekt uw klacht met de betrokken medewerker

Als u een klacht hebt, praat dan bij voorkeur eerst met de persoon die u de hulp of dienst heeft verleend. Onze medewerker probeert dan samen met u om uw onvrede weg te nemen en het probleem op te lossen.

2 Schriftelijke melding van uw klacht aan de directeur-bestuurder van Versa Welzijn

Als dit niet tot een oplossing leidt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de directeur-bestuurder. Binnen een week ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw melding en informatie over de verdere gang van zaken. Namens de directeur-bestuurder zoekt de regiomanager van de betrokken medewerker of de bestuurssecretaris in overleg met u naar een oplossing.

3 Schriftelijke melding van uw klacht aan de regionale klachtencommissie

Als de klacht na deze behandeling niet tot een bevredigende oplossing is gekomen, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de externe regionale klachtencommissie. De commissieleden zijn volkomen onafhankelijk van Versa Welzijn.

De klachtencommissie doet zo snel mogelijk een uitspraak over de klacht en legt dit oordeel voor aan de directeur-bestuurder van Versa Welzijn. De directeur-bestuurder neemt dit oordeel mee als zwaarwegend advies in zijn besluitvorming. Het besluit wordt duidelijk gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de klachtencommissie en de betrokkenen binnen Versa Welzijn.



De cliënten vertrouwenspersoon

Als u advies of hulp nodig heeft bij het indienen van uw klacht, of als u niet goed weet of u een klacht wilt indienen, kunt u een beroep doen op de cliënten vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan met u meedenken over de beste aanpak en u ook bij de gesprekken over uw klacht ondersteunen. U kunt de vertrouwenspersoon ook benaderen als u uw klacht heeft besproken met een medewerker, maar niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek.

De gesprekken met de vertrouwenspersoon zijn kosteloos en vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon wordt wel betaald door Versa Welzijn maar is onafhankelijk. Hij heeft een geheimhoudingsplicht en zal nooit met iemand praten over uw klacht zonder uw toestemming.

Meer informatie & contact

Meer uitgebreide informatie over het bespreken of indienen van klachten, de vertrouwenspersoon en de regionale klachtencommissie vindt u terug op de website van Versa Welzijn: versawelzijn.nl.

Versa Welzijn:

Heeft u vragen over de procedure of wilt u de volledige klachtenregeling opvragen, dan kunt u contact opnemen met de bestuurssecretaris van Versa Welzijn: (035) 623 11 00 of chartog@versawelzijn.nl.

Cliënten vertrouwenspersoon:

Wim van Es, 06 22 54 06 77
wimvanes@bureauvanesrbb.nl, bureauvanesrbb.nl/vertrouwenspersoon

Regionale klachtencommissie:

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland: t.a.v. de heer T. Appel, Krokusstraat 47, 2015 AE Haarlem
(023) 532 00 28 / 06 21 89 20 58 of tonappel@telfort.nl

© Versa Welzijn, juli 2019



Postbus 1463 • 1200 BL Hilversum • 035 623 11 00
info@versawelzijn.nl • versawelzijn.nl

van mens
tot mens